



Leistungsbeschreibung

# VAPS Provider-VM | COMSERVER

Rufnummer: 05136-898-6100

Fax: 05136-898-6109

E-Mail: vapsedv@vaps.de

## 1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS Provider-VM | Comserver“ der VAPS GmbH. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS GmbH.

## 2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

- Die Provider-VM stellt folgende Dienste als zentrale Kommunikationsplattform zum Volkswagen Konzern zu Verfügung:
  - DMS-Backbone4 – DMS-Kommunikation von und zum VW-Konzern
  - D3-Dealer Container – Daten-Synchronisation aus der D3-Cloud (ODIS, Service42, Service42-MMI, ...)
  - IA-FT (mögliche Module: XD, WSRV, EZDXC, VADIS) – Filetransfer zur V43 und weitere Schnittstellen
  - DROPS-Receiver – Empfang der DROPS-Pakete (EVAD, EVAN, ...) und Übertragung an DROPS-Controller

## 3. Leistungsumfang/Leistungspflicht

- Bereitstellung der Provider-VM auf der von Kunden gewünschten Plattform (Multiserver, COMSERVER, VM-Appliance (ESXi oder Hyper-V))
- Konfiguration DMS-Backbone4 mittels Backup (falls vorhanden)
- Konfiguration D3-Dealer mit der Möglichkeit auf Selektion der benötigten Automarken (gem. Service-Verträge des Kunden)
- Konfiguration IA-FT mittels Backup (falls vorhanden) oder bei Neueinrichtung über Auftrag von IS-Handel
- Regelmäßige Aktualisierungen des Systems und der betriebenen Dienste
- Regelmäßige Backups der System-/Dienst-Konfiguration (DMS-BB4, IA-FT)
- 24/7 Monitoring der Provider-VM auf Verfügbarkeit und Datenaktualität

#### 4. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Kunden

Folgende Voraussetzungen müssen für den Betrieb der Provider-VM auf eigener Hardware zur Verfügung gestellt werden:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Virtualisierungsumgebung   | - ESX/ESXi-Hypervisor Version 6.5 oder neuer<br>- Microsoft Hyper-V Windows Server 2012R2 oder neuer |
| vCPU                       | 2  |
| RAM                        | 6 GB   |
| HDD                        | 1,4TB  |
| Virtueller Netzwerkadapter | 1  |
| Virtuelles CD-ROM-Laufwerk | 1  |

#### 5. Verantwortlichkeiten Kunde

- Bei Bestellung einer Provider-VM VM-Appliance ist der Kunde verantwortlich für die Virtualisierungsinfrastruktur auf welcher diese betrieben werden soll:
  - Verfügbarkeit der Infrastruktur
  - Verfügbarkeit der erforderlichen VM-Ressourcen (vCPU, RAM, Storage, Netzwerk)

#### 6. Sicherung

Es findet täglich eine Sicherung der Konfiguration des Systems und der Dienste statt.

#### 7. Update

Wartungsarbeiten/Updates die einen Neustart der Provider-VM benötigen, finden außerhalb der Geschäftszeiten (7-18 Uhr) statt.

#### 8. Auftragserfüllung

Die Leistungen des Auftragnehmers gelten als erfüllt und abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht unverzüglich Einwände erhebt. Zeit, Ort, Art und Umfang des Mangels muss dabei genau beschrieben werden.

Werden vom Auftraggeber bei der vertraglich festgelegten Leistung berechtigt Mängel beanstandet, so ist der Auftragnehmer zur Nachbesserung verpflichtet und berechtigt.

Die VAPS ist berechtigt, die Erbringung ihrer Leistungen vorübergehend oder dauerhaft, ganz oder teilweise durch einen Dritten wahrnehmen zu lassen. Ein Vertragsverhältnis zwischen den Dritten und dem Kunden wird nicht begründet.



## 9. Sonstiges

Die VAPS GmbH übernimmt keine Haftung, Garantie oder Gewährleistung, bei Ausfällen oder Verzögerungen eines Drittanbieters, wodurch Services dieses Produkts beeinflusst werden.

### Änderungsanforderungen:

Nachträgliche Instandsetzungen, Anpassungen oder Unterstützungsleistungen hinsichtlich der Datensicherung können kostenpflichtig über das Support- und Servicecenter der VAPS GmbH durchgeführt werden.

### Supportanfragen:

Supportanfragen können telefonisch, per E-Mail oder über das Ticketcenter aufgegeben werden.

Telefonnummer: 05136 – 898 8000

E-Mail: [support@vaps.de](mailto:support@vaps.de)

Servicezeiten: Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr